

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi akan terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Salah satu kemajuan yang paling pesat adalah berkembangnya sistem informasi. Sistem informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan dalam suatu organisasi agar dapat melaksanakan tugasnya dengan cepat, akurat, tepat waktu dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi (Paoki, 2019). Sistem informasi memiliki peran penting dalam berbagai bidang termasuk pada bidang kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan akan manajemen data di semua organisasi kesehatan seperti Rumah Sakit.

Menurut UU No. 44 tahun 2009 Pasal 1 tentang rumah sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dalam menyelenggarakan fungsinya melakukan kegiatan pelayanan medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu dijaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat dengan melakukan salah satu upaya untuk mengelola sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Tujuannya untuk mempermudah tenaga medis dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan kepentingan rumah sakit yang lain.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS dan melakukan pembinaan dan pengawasan sehingga rumah sakit yang ada di Indonesia wajib menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi

komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Kemenkes RI, 2013). SIMRS memiliki peran penting dan sangat dibutuhkan bagi seluruh rumah sakit guna mengoptimalkan kinerja rumah sakit dalam pelayanannya. Salah satu rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS adalah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito Yogyakarta.

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan rumah sakit umum pusat rujukan tertinggi tipe A daerah DI Yogyakarta yang telah menggunakan sistem informasi berbasis komputerisasi dari tahun 2014 dan merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan sendiri oleh tim INSTI (Instalasi Teknologi Informasi) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta untuk mendukung kegiatan operasional Rumah Sakit. Saat ini Sistem Informasi Manajemen yang digunakan yaitu SIMETRIS (Sistem informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit Sardjito) meliputi bagian TPPRJ, TPPRI, Rekam Medis, ekspedisi, pengembalian dokumen rekam medis, logistik, *filling*, distribusi, penelitian, koding, SDM, farmasi, *billing* serta pelaporan. Keberadaan SIMETRIS ini diharapkan dapat membantu petugas kesehatan dalam mengelola arsip rekam medis secara efektif dan efisien baik dalam penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian, perawatan dan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap sistem informasi pelaporan, ditemukan beberapa permasalahan di unit pelaporan yaitu dimana petugas pelaporan yang seharusnya bisa membuat laporan sensus harian secara otomatis melalui sistem, namun petugas pelaporan harus membuat laporan sensus harian pasien secara semi-manual. Sistem pelaporan pada SIMETRIS belum bisa membuat laporan indikator rawat inap seperti BTO dan TOI secara otomatis dan saling terintegrasi. Petugas harus mengelola laporan tersebut menggunakan Microsoft Excel, hal ini berdampak pada hasil pelaporan yang kurang efektif dan efisien. Sistem pelaporan pada RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta belum terdapat Grafik Barber Johnson yang menyajikan efisiensi penggunaan tempat tidur baik dalam segi mutu medis maupun ekonomi. Grafik Barber Johnson merupakan indikator penting dalam pelaporan rumah sakit. Oleh sebab itu, dengan adanya

grafik Barber Johnson dapat dijadikan media untuk menganalisis sekaligus membantu pengambilan keputusan terhadap kebijakan pengadaan sarana rumah sakit dan sebagai salah satu indikator efisiensi pengelolaan rumah sakit. Selain belum adanya Grafik Barber Johnson, terdapat kondisi lain yaitu pada sistem informasi pelaporan SIMETRIS belum menampilkan grafik pelaporan sehingga penyajian data kurang maksimal.

Permasalahan lain yaitu salah satu contoh untuk pengambilan data laporan diagnosa atau indeks penyakit pada masing – masing unit membutuhkan waktu yang lama (*loading*). Hal tersebut didukung oleh observasi yang dilakukan peneliti bahwa masih terjadi beberapa kendala dalam penggunaan sistem pelaporan di SIMETRIS yaitu pada saat penarikan data terjadi *loading* yang cukup lama sehingga waktu petugas menyediakan laporan menjadi lama dan tidak efisien. Sistem informasi dengan *loading* yang cepat dapat memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

RSUP Dr. Sardjito juga belum pernah dilakukan evaluasi terkait kepuasan pengguna sistem pelaporan. Kendala tersebut jika terus dibiarkan akan berdampak buruk bagi pihak rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit dalam menghasilkan data dan informasi yang akurat. Selain itu, masalah tersebut sangat memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari penggunaan SIMETRIS. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap keberhasilan dari suatu pengembangan sistem informasi selanjutnya (Hendriyan, 2011). Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi pada sistem yang berjalan sebelum dilakukan pengembangan selanjutnya dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala penerapan sistem tersebut serta bagaimana solusi yang tepat agar masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tepat (Putra et al., 2016).

Menurut Doumpa (2015) dalam Aribowo e al., (2018) dengan adanya evaluasi, kerugian akan berkurang dan pembaruan inovasi akan lebih mudah diterapkan dan menjadi lebih ramah kepada pengguna serta membantu pengguna menjadi lebih sadar akan pentingnya menggunakan sistem informasi yang akan

membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan model yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menjalankan sistem tersebut. EUCS ditetapkan sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*end-user computing satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi. Model ini telah digunakan secara luas dan divalidasi dalam berbagai studi penelitian (Jati, 2015). Berdasarkan permasalahan dan beberapa penjelasan diatas, maka peneliti melakukan evaluasi terhadap sistem pelaporan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau dari kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan evaluasi sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi sistem informasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan faktor isi (*content*).
- b. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan faktor ketepatan (*accuracy*).
- c. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*).
- d. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*).

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan serta evaluasi bagi rumah sakit dalam pengembangan sistem informasi pelaporan pada unit rekam medik.

b. Bagi institusi pendidikan

Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Penulis

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait penelitian di bidang kesehatan dan teknologi Informasi serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan

d. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan sumber data dari RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kesehatan No.1, Senolowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281 (DI Yogyakarta-Indonesia).

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap hari Senin – Jum'at pukul 07.30 – 15.30 WIB dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2022 dari tanggal 10 Januari 2022 – 25 Maret 2022.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjit dilihat berdasarkan faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data yang didapatkan oleh penulis melalui individu atau perseorangan, dan observasi langsung terhadap responden dan sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain catatan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap sistem informasi pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

b. Wawancara

Mengajukan pertanyaan langsung terhadap petugas pelaporan yang ada di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.